

お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2008年度第2四半期）

2008年度第2四半期（2008年7月～2008年9月）の状況は、以下のとおりです。

1. お客さまお申し出件数について

2008年度第2四半期（2008年7月～2008年9月）に、お客さま相談室がお受けしたご相談、お問い合わせ等の総数は、494件となっております。

<お申し出内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2008年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	68	107			175
契約の管理・保全に関するもの	87	168			255
保険金のお支払い全般に関するもの	131	172			303
その他	31	47			78
合 計	317	494			811

※上記お申し出総数には、苦情件数を含んでおります

2. 苦情件数について

2008年度第2四半期（2008年7月～2008年9月）に当社がお受けした苦情件数は、25件となっております。

※当社では、お客さまからのお申し出のうち、「不満足の表明があったもの」を苦情と定義しております。

<苦情内容別の件数>

（単位：件）

お申し出内容	第1四半期 (4～6月)	第2四半期 (7～9月)	第3四半期 (10～12月)	第4四半期 (1～3月)	2008年度 累計
契約の内容・お手続きに関するもの	3	4			7
(1)商品内容（補償内容等）	0	0			0
(2)契約更改手続き（継続漏れ・忘れ等）	1	1			2
(3)募集行為	0	0			0
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	1	2			3
(5)契約の引受（制限・拒否等）	0	0			0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	0	1			1
(7)接客態度	0	0			0
(8)帳票類（申込書・請求書・パンフレット等）	0	0			0
(9)その他	1	0			1
契約の管理・保全に関するもの	7	6			13
(1)証券未着・誤り	0	0			0
(2)分割払い・口座引落とし	0	0			0
(3)異動（手続き誤り・遅延、車両入替等）	1	0			1
(4)解約（手続き誤り・遅延、返戻保険料等）	2	1			3
(5)満期返戻（手続き遅延、返戻金額等）	3	1			4
(6)接客態度	0	0			0
(7)その他	1	4			5
保険金のお支払い全般に関するもの	14	15			29
(1)示談（認定）金額	3	1			4
(2)処理遅延・処理方法	7	7			14
(3)有無責	3	4			7
(4)接客態度	0	2			2
(5)その他	1	1			2
その他	1	0			1
合 計	25	25			50

<代表的な事例>

区分	代表的な事例の概要
契約の内容・お手続きに関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ご契約内容が加入時に希望した内容と相違しているというご不満
契約の管理・保全に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご契約に関するお知らせ」が届かないことへのご不満 ・ご契約内容確認の書面がわかりにくいというご不満
保険金のお支払い全般に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・事故報告をしたのに、その後連絡がないというご不満 ・保険金が支払われないことへのご不満

3. お申し出・苦情から取り組んだ主なサービス改善例（2008年4月～2008年9月）

お客さまの声	改善項目
<p>事故報告をしてから保険金請求案内が届くまで時間がかかりすぎである。</p>	<p>事故受付をした代理店が正確な事務を行わなかったことが原因と判明したため、代理店に配付している「保険金ご請求の手引き」を改訂し、ご請求手続きに関する具体例を記載したQ&A集の追加や書類記入見本の刷新などを行うとともに、教育・指導を行いました。</p>

以 上